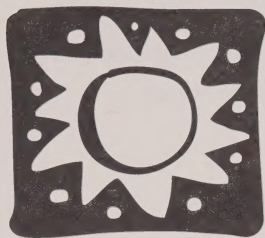


ONTARIO
ADVOCACY
COMMISSION

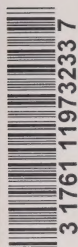


Questions and Answers

"The Ontario Advocacy Commission wants to deliver three things — rights advice, individual advocacy and systemic advocacy. We want to deal with the urgent needs of individuals, while working in partnership with communities to change systems and structures and values. We hope to foster autonomy, not dependence." David Reville, Chair

What is the Ontario Advocacy Commission?

The Ontario Advocacy Commission was established under the Advocacy Act to deliver rights advice, individual advocacy and systemic advocacy services throughout the province. Under the act, the Commission has the mandate to provide the support and help vulnerable people need to make important decisions about their lives.



The Commission wants to encourage and enhance individual, family and community support for the security and well-being of vulnerable persons by building on the significant work already being done by family members, consumer groups and service providers.



The Commission will work with individuals and organizations in communities across Ontario that are already advocates for vulnerable people, but who may need additional support and resources.

Who is a vulnerable person?

Individuals aged 16 and older who have moderate or severe mental or physical disabilities, illnesses or infirmities, and find it difficult or impossible to tell others what they need or want, find out what their rights are, or have their rights and wishes respected, are defined as vulnerable under the Advocacy Act.

The definition of vulnerable person in the act includes those who are treated unjustly because others see them as disabled.

**Why is
advocacy
legislation
needed?**

For thousands of people with disabilities, knowing their rights is not a given. Their ability to make their own decisions is often underestimated. As a result, too many have suffered indifference, neglect and abuse.

The disability and seniors' communities, coroner's juries and many others have repeatedly urged the government to address this exploitation of vulnerable people by giving them access to a province-wide network of advocacy services.

**How will this
act help
vulnerable
people?**

The act is designed to help by informing, supporting and assisting vulnerable people who are capable of making important decisions about their lives and to represent those who need someone to speak or act for them.

It is also designed to help vulnerable people whose well-being may be seriously threatened, but who can't express their needs to an advocate.

Advocates will always support the decision making of vulnerable people and work with them to achieve their

goals. Advocates are not decision makers.

What about the role of family, caregivers and other informal advocates?

The Advocacy Act supports the significant role of families and others who have traditionally advocated on behalf of vulnerable people. One of the act's purposes is to acknowledge, encourage and assist such people to continue in their work. The Commission would only seek to alter the status quo in situations where people with disabilities are being mistreated or exploited.

The act provides for a Family and Service Provider Advisory Committee, which will provide advice to the Commission on its work and its impact on the families of vulnerable people and those who provide care and services to them.

What types of advocacy services will be provided by the Commission?

The Commission will provide three types of advocacy services.

Rights advice:

Rights advice ensures that people who may lose the right to make their own decisions about health treatment,

personal care or finances, will first have the opportunity to meet with an advocate who will explain their rights and options.

Advocates who provide this particular service are called rights advisers. The Commission has trained and authorized them to provide this service as required by the Consent to Treatment Act, the Mental Health Act and the Substitute Decisions Act.

The Commission's rights advice service is available across the province by dialing one of two toll-free numbers. For further information on rights advice as it is required by the Consent to Treatment Act or the Substitute Decisions Act, contact the Commission and request a rights advice guide.

Individual advocacy

Individual advocacy helps vulnerable people on a case-by-case basis. This service is for people who are capable of instructing an advocate, but who need both information on which to base decisions and help in making their wishes known.

Because of the urgency of individual needs and the varying ability of community groups to meet them, the Commission will hire advocates across the province by this fall.

In order to avoid duplication and to make the most of available resources, the Commission will work with existing community groups to provide individual advocacy services. Those advocates hired directly by the Commission will be strategically located to provide services where no such groups currently operate.

Systemic advocacy

Systemic advocacy services will help to identify the problems shared by a broad range of vulnerable individuals and will work to resolve them by bringing about change at the governmental, legal, social, economic and institutional levels.

A centralized systemic advocacy unit will be set up to start identifying issues in addition to those already presented to the Commission by individuals and groups at monthly public meetings. Individual cases

handled by advocates, authorized community agencies and regional facilitators will also bring many of these issues to the surface.

This is one of the Commission's most important responsibilities because not only does it have the potential to bring about significant and lasting change for vulnerable people, but also to change the societal attitudes that often isolate and discriminate against them.

How will the Commission deliver these services?

The intake and referral unit for rights advice is centrally located in Toronto at the Commission's main office. There are separate toll-free numbers for rights advice and for general information and referrals.

Rights advisers and advocates will be located at seven regional offices to be opened in Thunder Bay, Sudbury, Barrie, Toronto, Ottawa, Hamilton and London. (The regional office in Toronto will be exclusively service-oriented.) The Commission's commitment to working in partnership with existing groups, agencies and organizations will be driven by regional facilitators.

How do the Commission's services differ from those provided by existing agencies and organizations?

The Advocacy Act was created because the advocacy services currently available don't meet all the needs of vulnerable people.

Before the Commission was established, the Minister of Citizenship's Advocacy Project consulted with hundreds of organizations in communities across the province in order to avoid duplication of services.

In addition, when a service providing agency is also acting as an advocate, there is a potential for a conflict of interest. In that case, vulnerable people must have an avenue of appeal to an independent advocate for assistance.

How can local, community-based groups and organizations work with the Commission?

Regional facilitators are working in all regions to identify local needs and resources. They are also working with existing or developing groups who wish to provide advocacy services on the Commission's behalf.

Groups who may want to provide services on behalf of the Commission but aren't ready to do so, may be

eligible for one-time grants to help address training, marketing, equipment needs and professional development.

Pilot projects, also funded by one-time grants, may be needed to test the best way of delivering services to certain groups, including vulnerable people of aboriginal and francophone backgrounds; specific disability communities such as the deaf and deaf/blind; vulnerable people living in rural areas, and licensed and non-licensed nursing homes. In keeping with its commitment to community development, the Commission will work in partnership with existing resources to identify these pilot projects.

How does the Commission work?

Twelve part-time Commissioners from across the province and a full-time chair represent diverse experience and knowledge. Nine of the Commissioners are people with disabilities and/or people 65 years or older. They were chosen through a process involving extensive consultation with the disability and seniors' communities. The remaining were appointed by the Minister of Citizenship to represent the general public.

The Commission holds monthly public meetings where decisions are made in an open forum. Every second month, the Commission works with a community group in one of the seven regions of the province to host a public meeting. As well as dealing with official business, the Commission holds an extensive "listening session" where community groups and individuals are encouraged to make presentations, ask questions and share their ideas.

**What is the
Commission's
budget?**

The Commission has a projected budget of \$18.6 million per year to provide rights advice and both individual advocacy and systemic advocacy services to the estimated 296,000 vulnerable people in Ontario. A portion of the budget will be distributed to community-based agencies and organizations to work with the Commission and to provide funding for mutually beneficial pilot projects.

For more information, contact the Ontario Advocacy Commission:

TEL: (416) 314-8910

Toll Free 1-800-665-9092

FAX: (416) 314-8935

TDD: (416) 314-9018



civiques et ils représentent le grand public.

La Commission tient des réunions publiques mensuelles de type tribune au cours desquelles elle prend des décisions. Tous les deux mois, elle invite un groupe communautaire de l'une des sept régions de la province à coparrainer une réunion publique. En plus d'y tenir sa réunion publique mensuelle destinée à traiter de ses affaires courantes, la Commission tient alors une séance «d'écoute» et elle encourage les particuliers et les groupes communautaires à présenter des mémoires, à poser leurs questions et à partager leurs idées.

Quel est le budget de la Commission?

Le budget des dépenses prévues de la Commission s'élève à 18,6 millions de dollars par exercice et ces fonds sont destinés à la prestation de services de conseils en matière de droits, d'intervention individuelle et d'intervention systémique aux quelque 296 000 personnes vulnérables de l'Ontario. Une partie du budget sera affectée aux organismes communautaires qui collaborent avec la Commission et à des projets pilotes mutuellement bénéfiques.

Pour renseignements, contacter la Commission d'Intervention de l'Ontario :

Téléphone: (416) 314-8910 sans frais 1-800-665-9092
Télécopieur: (416) 314-8935 ATS: (416) 314-9018



20M/3/95

leur versera des subventions non renouvelables pour les aider à assumer les frais de formation, de perfectionnement professionnel, de marketing et d'achat de matériel.

Il faudra également concevoir des projets pilotes, qui recevront aussi des subventions non renouvelables, afin de rechercher les meilleurs moyens de fournir des services à certains groupes, dont les personnes vulnérables des communautés autochtone et francophone, les personnes ayant certains handicaps comme la surdité et la surdi-cécité, les habitants des régions rurales, ainsi que les pensionnaires des maisons de soins infirmiers agréées ou non. Fidèle à son engagement à l'égard du développement communautaire, la Commission se propose de mettre les ressources existantes à partie afin de préciser ces projet pilotes.

Comment la Commission fonctionne-t-elle?

La Commission est constituée de 12 membres à temps partiel provenant de toutes les régions de la province et d'un président à temps plein, ce qui assure une grande diversité de connaissances et d'expériences. Neuf membres de la Commission sont des personnes ayant un handicap ou des personnes de 65 ans ou plus. Ils ont été choisis au moyen d'un processus de consultations d'une grande portée auprès des communautés des personnes handicapées et des personnes âgées. Les autres membres ont été nommés par la ministre des Affaires

En quoi les services de la Commission seront-ils différents des services offerts par les organismes existants?

Avant l'établissement de la Commission, l'équipe du projet d'intervention a consulté, avec l'appui de la ministre des Affaires civiles, des centaines d'organismes exerçant leurs activités dans toutes les régions de la province afin d'éviter tout doublement des services.

En outre, lorsqu'un organisme offrait des services agit également à titre d'intervenant, on craint l'existence d'un conflit d'intérêts. Dans un tel cas, les personnes vulnérables doivent pouvoir compter sur un mécanisme d'appel auprès d'un intervenant indépendant qui pourra les aider.

Comment les organismes et les groupes communautaires peuvent-ils collaborer avec la Commission?

Des facilitateurs régionaux sont à l'oeuvre dans toutes les régions afin de recenser les ressources et les besoins locaux. Ils collaborent aussi avec les groupes existants ou en formation qui désirent offrir des services d'intervention au nom de la Commission.

Il se peut que d'autres groupes veuillent offrir des services d'intervention individuelle au nom de la Commission, sans être tout à fait préparés à cette fin. S'ils sont admissibles, la Commission

communautés autorisés et les facilitateurs régionaux feront également ressortir un grand nombre de ces questions.

L'intervention systémique représente l'une des plus importantes responsabilités de la Commission. En plus d'entraîner des améliorations substantielles et durables dont bénéficieront les personnes vulnérables, elle a le pouvoir de modifier les attitudes sociales qui, souvent, isolent ces personnes et leur font subir de la discrimination.

Comment la Commission fournira-t-elle ces services?

L'unité de prise en charge et d'aiguillage pour les conseils en matière de droits est centralisée à Toronto, au bureau principal de la Commission. Des lignes interurbaines sans frais distinctes ont été prévues pour les conseils en matière de droits ainsi que pour les renseignements généraux et l'aiguillage.

Les conseillers en matière de droits et les intervenants relèveront des sept bureaux régionaux qui ouvriront leurs portes à Thunder Bay, Sudbury, Barrie, Toronto, Ottawa, Hamilton et London. (Le bureau régional de Toronto sera exclusivement axé sur la prestation des services.)

Il reviendra aux facilitateurs régionaux de concrétiser la détermination de la Commission à collaborer avec les organismes et groupes existants.

y répondre, la Commission d'intervention embauchera cet automate des intervenantes et des intervenants qui offriront des services à l'échelle de toute la province.

Soucieuse d'éviter tout double emploi et d'utiliser au maximum les ressources disponibles, la Commission entend collaborer avec les groupes communautaires existants pour la prestation des services d'intervention individuelle. Les intervenants que la Commission embauchera directement se verront affecter à des endroits stratégiques afin d'offrir des services là où de tels groupes n'en offrent pas.

Intervention systématique

L'intervention systématique permettra de relever les problèmes qu'éprouvent les personnes vulnérables de toutes conditions. Elle s'applique à trouver des solutions sur les plans gouvernemental, juridique, social, économique et institutionnel.

Une unité d'intervention systématique centralisée sera mise sur pied afin de commencer à repérer tous les problèmes qui s'ajoutent à ceux dont la Commission est saisie à l'occasion des réunions publiques mensuelles auxquelles participent des particuliers aussi bien que des groupes communautaires. Les cas individuels pris en charge par les intervenants, les organismes

Les intervenants qui fournissent ce genre de services sont appelés conseillers en matière de droits. La Commission les a formés et les a autorisés à offrir ces services aux termes de la Loi sur le consentement au traitement, de la Loi sur la santé mentale et de la Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui.

La Commission offre ses services de conseils en matière de droits dans toute la province et, à cette fin, elle a retenu deux lignes interurbaines sans frais. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements au sujet des conseils en matière de droits qui doivent être offerts aux termes de la Loi sur le consentement au traitement ou de la Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui, nous vous invitons à communiquer avec la Commission pour commander un exemplaire du guide sur les conseils en matière de droits.

Intervention individuelle

L'intervention individuelle consiste à aider les personnes vulnérables cas par cas. Ce service s'adresse aux personnes qui sont capables de donner des instructions à un intervenant, mais qui ont besoin à la fois d'information afin de prendre des décisions et d'aide pour exprimer leurs désirs.

Vu le caractère urgent des besoins individuels et les divers degrés de capacité des groupes communautaires à

avec elles à la réalisation de leurs objectifs. Les intervenants n'ont pas le mandat de prendre des décisions.

La Loi sur l'intervention sanctionne le rôle important des membres des familles et des autres personnes qui interviennent depuis toujours au nom des personnes vulnérables. L'un des objectifs de la Loi est de reconnaître et de faciliter le travail de ces personnes et de les encourager à poursuivre leur oeuvre. La Commission ne modifiera le *statu quo* que dans les cas où des personnes handicapées sont maltraitées ou exploitées.

La Loi prévoit aussi la création d'un comité consultatif sur les familles et les fournisseurs de soins, lequel devra conseiller la Commission sur son travail et les conséquences de son travail pour la famille des personnes vulnérables et celles et ceux qui leur offrent des soins et des services.

La Commission offrira trois genres de services d'intervention.

Conseils en matière de droits :

Les conseils en matière de droits assurent que les personnes qui risquent de perdre leur droit de prendre leurs propres décisions touchant leurs soins médicaux, leurs soins personnels ou leurs finances ont d'*abord* l'occasion de rencontrer un intervenant qui leur expliquera leurs droits ainsi que les solutions dont elles disposent.

Qu'en est-il du rôle des familles, des fournisseurs de soins et des autres intervenants informels?

Quels genres de services d'intervention la Commission offrira-t-elle?

Pourquoi les mesures législatives sur l'intervention sont-elles nécessaires?

Des milliers de personnes ont un handicap et on aurait tort de penser qu'elles connaissent toutes bien leurs droits. Souvent, on sous-estime leur capacité de prendre leurs propres décisions. Il en résulte qu'un trop grand nombre d'entre elles souffrent de l'indifférence, de négligence et de mauvais traitements.

À maintes reprises, des groupes d'intervention en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées, des jurys de coroners ainsi que bien d'autres voix ont incité fortement le gouvernement à s'attaquer au problème de l'exploitation des personnes vulnérables en leur donnant accès à un réseau de services d'intervention offerts dans toute la province.

Comment cette loi aidera-t-elle les personnes vulnérables?

La Loi vise à informer, à soutenir et à aider les personnes vulnérables qui sont capables de prendre les décisions importantes touchant leur vie et à représenter les personnes qui ont besoin qu'on parle ou agisse en leur nom.

La Loi vise aussi à aider les personnes vulnérables dont le bien-être est sérieusement menacé, mais qui ne peuvent faire état du besoin qu'elles ont d'obtenir les services d'un intervenant.

Les intervenants protégeront toujours le droit des personnes vulnérables de prendre des décisions et travailleront

La Commission veut encourager et promouvoir le soutien individuel, familial et communautaire pour la sécurité et le bien-être des personnes vulnérables. Pour ce faire, elle entend miser sur le travail appréciable qu'effectuent déjà les membres des familles, les groupes d'utilisatrices et utilisateurs de services et les fournisseurs de services.

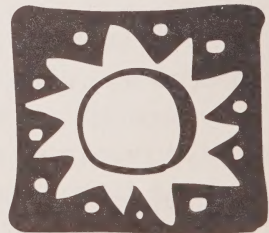
La Commission prêterait main forte aux particuliers et organismes de toutes les localités de l'Ontario qui interviennent déjà en faveur des personnes vulnérables, mais qui ont besoin d'aide et de ressources supplémentaires.

Qui peut être considéré comme une personne vulnérable?

Aux termes de la *Loi sur l'intervention*, l'expression *personne vulnérable* s'entend d'une personne de 16 ans ou plus qui est atteinte d'une déficience, d'une maladie ou d'un trouble modéré ou grave, de nature physique ou mentale, et à qui il est difficile ou impossible d'exprimer ses besoins ou désirs, de s'informer de ses droits ou de faire respecter ses droits et ses désirs.

La définition de *personne vulnérable* établie dans la Loi s'applique aussi aux personnes qui subissent un traitement injuste parce ce que les autres les perçoivent comme étant handicapées.

Questions et Réponses



COMMISSION
D'INTERVENTION
DE L'ONTARIO

«La Commission d'intervention de l'Ontario veut agir dans trois domaines : conseils en matière de droits, intervention systémique et intervention individuelle. Nous voulons répondre aux besoins urgents des particuliers tout en établissant avec les collectivités des partenariats en vue de modifier les systèmes, les structures et les valeurs. Nous espérons favoriser l'autonomie et non la dépendance.»

David Reville, président

Qu'est-ce que la
Commission
d'intervention?

La Commission d'intervention de l'Ontario a été établie aux termes de la Loi sur l'intervention afin de fournir des services de conseils en matière de droits, d'intervention individuelle et d'intervention systémique dans toutes les régions de la province. En vertu de la Loi, la Commission a le mandat de procurer le soutien et l'aide nécessaires aux personnes vulnérables qui doivent prendre d'importantes décisions touchant leur vie.